

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada UPT LLAJ Jembatan Timbang Watudodol di Kabupaten Banyuwangi dengan tujuan untuk meneliti kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai aturan yang ditetapkan agar konsumen merasakan kepuasan yang semestinya didapat.

#### **B. Jenis Penelitian**

Dalam kajian ini jenis penelitian yang digunakan adalah data primer dengan cara survey melalui penyebaran angket dan sekunder dengan cara studi dokumentasi dikepustakaan. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Bogdan dan Taylor (moleong, 2007 : 3). Penelitian ini digunakan untuk meneliti kualitas pelayanan UPT LLAJ Jembatan Timbang Watudodol terhadap konsumen dengan menggunakan data sebagai bahan analisis yang diperoleh dari sampel yang ditentukan. Penulis berharap dengan menggunakan metode ini apa yang penulis sajikan dapat merupakan hasil penelitian yang obyektif.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah jenis data primer dan data sekunder. (Eldi Andiwinata, 2014) pengertian sumber data adalah subjek dari mana data dapat diolah apabila menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan data.

- a) Data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari pengguna jasa dengan melakukan interview kepada pihak yang terkait sehingga data yang diperoleh merupakan data yang menyatakan opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik subjek penelitian secara individual atau kelompok.
- b) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen literatur kepustakaan seperti; buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan.

#### **D. Populasi dan Penentuan Sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2011:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna UPT LLAJ Jembatan Timbang Watudodol di Kabupaten Banyuwangi sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan UPT LLAJ Jembatan Timbang Watudodol di Kabupaten Banyuwangi.

#### **E. Metode Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel dalam kajian ini accidental sample dengan pengambilan sampelnya dilakukan dengan teknik random sampling secara proposional (Sugiyono, 2011:85). Adapun proses penentuan populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

- a) Peneliti mendatangi instansi yang dituju.
- b) Melakukan koordinasi dengan pimpinan yang bersangkutan untuk mendiskusikan teknik pengambilan sampling.

- c) Implementasi pelaksanaan dilapangan, peneliti mendatangi langsung pengguna jasa jembatan timbang saat itu dan melakukan tanya jawab secara mendalam dengan panduan kuesioner yang telah ditetapkan

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner yang menggunakan skala likert dengan kategori jawaban terdiri dari empat alternative jawaban. Menurut Djaali (2008:28) skala likert ialah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Nilai untuk jawaban responden dapat dilihat pada tabel 3.1.

Table 3.1 Skala Likert

No	Indikator	Keterangan	Score
1.	SB	Sangat Baik	4
2.	B	Baik	3
3.	KB	Kurang Baik	2
4.	TB	Tidak Baik	1

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004

## **G. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dipalangan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan memperjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Kajian ini menggunakan analisa data dengan statistik deskriptif di mana langkah-langkahnya meliputi:

- a) Mencari nilai minimum dan maksimum dari jawaban responden pada setiap unsur pelayanan.
- b) Menghitung nilai mean (rata-rata) dari jawaban responden pada setiap unsur pelayanan.
- c) Menghitung nilai standart deviasi (standar simpangan baku) dari jawaban responden pada setiap unsur pelayanan.
- d) Menghitung nilai persentase masing-masing jawaban responden pada setiap unsur pelayanan.
- e) Analisa kinerja unit pelayanan adalah analisa terhadap indikator-indikator pelayanan di Jembatan Timbang seperti prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, dan lain sebagainya melalui pengamatan dan pengukuran secara langsung terhadap kondisi sebenarnya yang terjadi di masing-masing unsur pelayanan.
- f) Analisa kepuasan masyarakat merupakan ulasan terhadap hasil survey pengguna pelayanan di Jembatan Timbang yang akan ditampilkan dalam tabel-tabel. Analisa pengujian instrument ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti sedangkan ujiu reability berkenan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2011:267). Pengolahan data menggunakan metode analisa data statistik deskriptif dengan alat bantu SPSS (Statistic Package For Social Science).

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai presepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kualitas pelayanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ kualitas pelayanan} \times 25.$$

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004

Mengingat kualitas kinerja pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka dalam tabel dibawah ini menjelaskan ukuran nilai persepsi kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel 3.2

**Tabel 3.2 Ukuran Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1.00 – 1.75	25 – 43.75	1	Tidak Baik
2.	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang Baik
3.	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Baik
4.	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Sangat Baik

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004

## **H. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1) Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variable independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2011:39)

### **2) Definisi Opreasional**

Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 1997:74).

Definisi operasional dalam penelitian analisis kualitas pelayanan jasa UPT LLAJ Jembatan Timbang Watudodol di Kabupaten Banyuwangi terdiri dari unsur-unsur variabel kualitas pelayanan.

